

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 11-252257

(43)Date of publication of application : 17.09.1999

(51)Int.Cl. H04M 3/42

H04M 15/00

(21)Application number : 10-047861 (71)Applicant : NTT SOFTWARE CORP

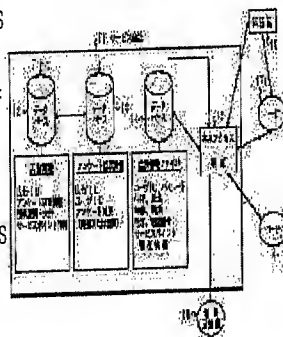
(22)Date of filing : 27.02.1998 (72)Inventor : TANAKA SUMIHIRO  
SUZUKI HAJIME  
TANIGAWA HIROYA  
MORITA KO

## (54) QUESTIONNAIRE COLLECTION SYSTEM

### (57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a questionnaire collection system with which a user replies to a questionnaire and receives services at any time and which surely collects questionnaire information.

SOLUTION: An exclusive access device 15 of a service company 11 is provided with a function that registers users in a database of the service company, a function that confirms registration of the user making a phone call to the service company, a function that informs the registered users of questionnaire information and collects the replay of the questionnaire, a function that stores service points of charge free call units in response to the number of times of replies to the questionnaire by the users, and a function that makes a phone call from the user free within a time corresponding to the stored service point of the user.



(11)特許出願公開番号

特開平11-252257

(43)公開日 平成11年(1999)9月17日

(51) Int.Cl.<sup>6</sup>

五、

FI

H04M 3/42

H04M 3/42

七

15/00

15/00

 $\mathbb{Z}$ 

審査請求 未請求 請求項の数4 OL (全5頁)

(21) 出版番号

特願平10-47861

(22) 出願日

平成10年(1998)2月27日

(71)出願人 000102717

エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社  
神奈川県横浜市中区山下町223番1

(72) 発明者 田中 純裕

神奈川県横浜市中区山下町223番1号 エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社内

(72) 發明者 鈴木 元

神奈川県横浜市中区山下町223番1号 エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社内

(72) 発明者 谷川 博哉

神奈川県横浜市中区山下町223番1号 エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社内

(74)代理人 弁理士 鈴木 武彦 (外5名)

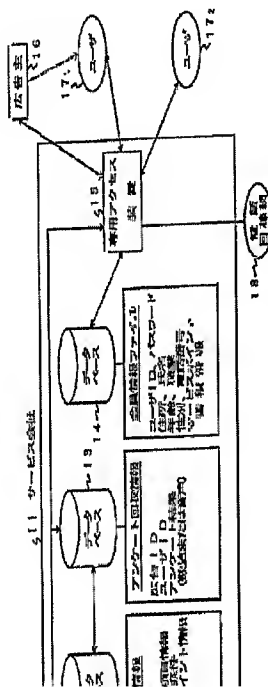
**最終頁に続く**

(54) 【発明の名称】 アンケート回収システム

(57) 【要約】

【課題】本発明の課題は、ユーザが好きな時にアンケートに答え、好きな時にサービスを受けることができる上、確実にアンケート回収情報を収集できるアンケート回収システムを提供することにある。

【解決手段】本発明は、ユーザをサービス会社のデータベースに登録する機能と、サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する機能と、登録したユーザにアンケート情報を連絡してアンケートの回答を回収する機能と、ユーザのアンケートの回答回数に応じて電話無料通話度数のサービスポイントを蓄積する機能と、ユーザの蓄積したサービスポイントに応じて時間内においてユーザからの電話を無料で通話可能にする機能とをサービス会社11の専用アクセス装置15にもたせたことを特徴とするものである。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 ユーザをサービス会社のデータベースに登録する手段と、

サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する手段と、

あらかじめユーザ登録されたユーザが別の手段で入手したアンケート情報に対する回答を電話により回収する手段と、

ユーザのアンケートの回答回数に応じて電話無料通話度数のサービスポイントを蓄積する手段と、

ユーザの蓄積したサービスポイントに応じた時間内においてユーザとユーザが希望する通話相手とを接続し、電話を無料で通話可能にする手段とを具備することを特徴とするアンケート回収システム。

【請求項2】 ユーザにサービスポイントの蓄積値を電話により通知する手段を有することを特徴とする請求項1記載のアンケート回収システム。

【請求項3】 サービスポイントの蓄積値の最高値を制限する手段を有することを特徴とする請求項1記載のアンケート回収システム。

【請求項4】 ユーザの登録データによってアンケート対象のユーザを絞る手段を有することを特徴とする請求項1記載のアンケート回収システム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明はユーザが電話によりアンケートに答えることによって、一定時間無料で電話がかけられるアンケート回収システムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】従来、インターネットにおいて、ユーザから会員を募り、会員の個人情報を予め得ておき、当該会員があるサービスを受けようとした時に、そのサービス料を無料または安くすることと交換に、当該会員の興味がある、または関係のある広告を見せたり、聞かせたりする1対1広告がある。

【0003】例えば、インターネット上に構築された仮想都市では、ユーザは広告を見て回ることにより、仮想通貨を獲得することができる。この仮想通貨を用いて仮想都市が提供するゲームや映画などを楽しむことができる。仮想通貨を獲得したり、使用したりするユーザの履歴が情報発信者にデータとしてフィードバックされる。

【0004】また、フリーダイヤル電話装置では、フリーダイヤルでセンターに電話すると、広告を聞かされる代わりに、かけたい相手への電話料金をある一定時間無料となる。また、パソコン上でアンケートに答えると、景品が当たる手法はよく行われている。

## 【0005】

ザから直接的に意見、要望を聞くアンケート形式のマーケティングは困難である。

【0006】同様に、上記フリーダイヤル電話装置では、ユーザが電話をしたい時に広告を聞かされる方式となっているため、ユーザにとって煩わしいだけでなく、一方通行的な広告提供であるため、ユーザから直接的に意見、要望を聞くアンケート形式のマーケティングは困難である。

【0007】また、パソコン上でアンケートに答えると、景品が当たる手法では、ユーザから直接的に意見、要望を聞くアンケート形式のマーケティングが可能であるが、代償としてのユーザが希望するサービス提供とリンクしていないため、回答率も低くなるという問題もある。

【0008】本発明は上記の事情に鑑みてなされたもので、アンケート回収情報を広告主に与える時期と、その代償としてユーザにサービスを提供する時期を分離し、広告主が得たいアンケート回収情報の項目をユーザの挙動と1対1に対応させ、かつ、アンケートに答えたという情報を記録することによって、ユーザが好きな時にアンケートに答え、好きな時にサービスを受けることができる上、確実にアンケート回収情報を収集できるアンケート回収システムを提供することを目的とする。

## 【0009】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するために本発明のアンケート回収システムは、ユーザをサービス会社のデータベースに登録する手段と、サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する手段と、あらかじめユーザ登録されたユーザが別の手段で入手したアンケート情報に対する回答を電話により回収する手段と、ユーザのアンケートの回答回数に応じて電話無料通話度数のサービスポイントを蓄積する手段と、ユーザの蓄積したサービスポイントに応じた時間内においてユーザとユーザが希望する通話相手とを接続し、電話を無料で通話可能にする手段とを具備することを特徴とするものである。

## 【0010】

【発明の実施の形態】以下を参照して本発明の実施の形態例を詳細に説明する。図1は本発明の一実施形態例を示す構成説明図、図2は本発明の一実施形態例に係るアンケート回答時の動作を示すフローチャート、図3は本発明の一実施形態例に係るサービス電話利用時の動作を示すフローチャートである。図において、11はサービス会社、12は第1のデータベースで、この第1のデータベース12はサービス会社11に設けられ、広告ID（識別番号）、アンケート項目情報、回収期間・回収条件、サービスポイント情報等の広告情報が記録される。13は第2のデータベースで、この第2のデータベ

ケート回収情報が記録される。前記第1のデータベース12と第2のデータベース13はリンクして構成される。14は第3のデータベースで、この第3のデータベース14はサービス会社11に設けられ、ユーザID、ユーザパスワード、ユーザ住所、ユーザ氏名、ユーザ年齢、ユーザ職業、ユーザ性別、ユーザ電話番号、サービスポイント蓄積情報等の会員情報ファイルが記録される。15は専用アクセス装置で、この専用アクセス装置15はCPU等のコンピュータ、交換機、音声応答装置等から構成される。前記専用アクセス装置15には第3のデータベース14が接続されると共にリンクした第1のデータベース12と第2のデータベース13が接続される。16は広告主で、広告主16と前記専用アクセス装置15は電話回線またはインターネットまたはファクシミリにより接続される。17<sub>1</sub>はアンケート回答時のユーザ、17<sub>2</sub>はサービス電話利用時のユーザで、ユーザ17<sub>1</sub>、17<sub>2</sub>と前記専用アクセス装置15は電話回線またはインターネットまたはファクシミリにより接続される。18は一般公衆の電話回線網で、この電話回線網18は前記専用アクセス装置15に接続される。前記専用アクセス装置15はユーザをサービス会社のデータベースに登録する手段、サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する手段、ユーザにサービスポイントの蓄積値を電話により通知する手段、サービスポイントの蓄積値の最高値を制限する手段、およびユーザの登録データによってアンケート対象のユーザを絞る手段を有している。

【0011】次に、本発明の一実施形態例の動作について説明する。まず、広告主16は電話またはインターネットまたはファクシミリによりサービス会社11の専用アクセス装置15に登録し、サービス会社11の第1のデータベース12に広告ID、アンケート項目情報、回収期間・回収条件、サービスポイント情報等の広告情報を登録する。

【0012】アンケート回答時には、図2に示すように、ステップS1において、広告主16は広告を開始し、新聞、雑誌、ちらし等の自社の広告の中に、広告ID、アンケート項目情報、回収期間・回収条件、サービスポイント情報等の広告情報、およびサービス会社11のフリーダイヤルの電話番号を記載する。ステップS2において、サービス会社11は電話受付を開始し、ユーザ17<sub>1</sub>はフリーダイヤルでサービス会社11の専用アクセス装置15に電話をする。ステップS3において、ユーザ17<sub>1</sub>がまだ会員登録をしていない場合には、ステップS4において会員登録をする。すなわち、ユーザ17<sub>1</sub>は電話またはインターネットまたはファクシミリによりサービス会社11の専用アクセス装置15に登録

号、家族構成、趣味等の会員情報ファイルを記録すると共に、サービス会社11の専用アクセス装置15からユーザ17<sub>1</sub>にユーザID、ユーザパスワードを通知する。一方、ステップS3においてユーザ17<sub>1</sub>が既に会員登録をしている場合およびステップS4においてユーザ17<sub>1</sub>が会員登録をした場合には、ステップS5において、ユーザ17<sub>1</sub>をサービス会社11の専用アクセス装置15のアンケートダイヤルに接続する。ステップS6において、ユーザ17<sub>1</sub>はフリーダイヤル電話でサービス会社11の専用アクセス装置15にユーザID、ユーザパスワード、広告IDを入力する。ステップS7において、サービス会社11の専用アクセス装置15はユーザ17<sub>1</sub>から入力されたユーザID、ユーザパスワード、広告IDをチェックし、ユーザ17<sub>1</sub>から入力されたユーザID、ユーザパスワードと第3のデータベース14に記録されたユーザID、ユーザパスワードが一致しなければ、ステップS8において、ユーザ17<sub>1</sub>からの電話を切断する。また、ステップS7において、同一のユーザ17<sub>1</sub>から同一の広告IDが複数回入力されたときも、ステップS8において、ユーザ17<sub>1</sub>からの電話を切断する。一方、ステップS7において、ユーザ17<sub>1</sub>から入力されたユーザID、ユーザパスワードと第3のデータベース14に記録されたユーザID、ユーザパスワードが一致した場合には、サービス会社11の専用アクセス装置15の音声応答装置からアンケート項目情報の番号が順に読み上げられるので、ステップS9において、ユーザ17<sub>1</sub>は電話機のPB（プッシュボタン）または音声でアンケートに回答する。サービス会社11の専用アクセス装置15では、ユーザ17<sub>1</sub>のアンケート結果、ユーザID、広告ID等のアンケート回収情報を第2のデータベース13に数値または音声で登録すると共に、アンケートへの回答回数に応じてサービスポイント（無料通話度数）を演算して第3のデータベース14の当該ユーザ17<sub>1</sub>の会員情報ファイルにサービスポイント蓄積情報として登録する。ステップS10において、サービス会社11の専用アクセス装置15は、データベース13、14への登録完了によりユーザ17<sub>1</sub>からの電話を切断する。

【0013】なお、サービス会社11の第2のデータベース13に登録されたアンケート回収情報および第3のデータベース14に登録されたサービスポイント蓄積情報は、専用アクセス装置15から広告主16に通知され、広告主16は蓄積されたサービスポイント値に応じたサービス電話（無料通話）の通話料を負担する。

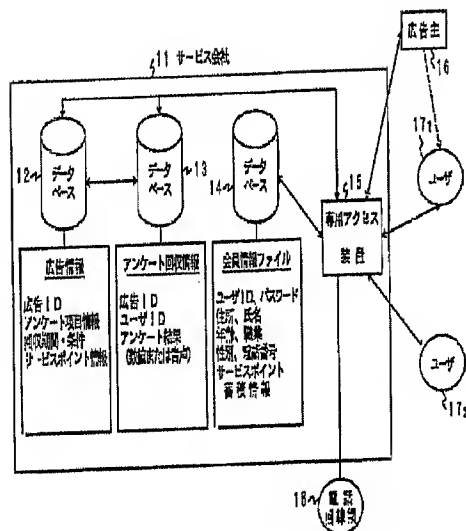
【0014】サービス電話利用時には、図3に示すように、ステップS11において、ユーザ17<sub>2</sub>は、サービス会社11の専用アクセス装置15の専用フリーダイヤルの電話番号をPRで入力して接続する。ステップS1

『佐々木と清』

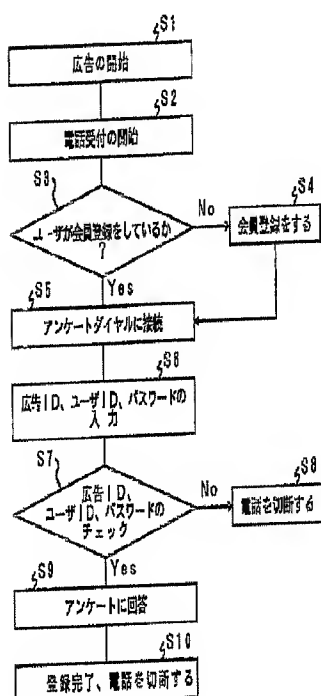
- 13 第2のデータベース  
14 第3のデータベース  
15 専用アクセス装置  
16 広告主

- 17<sub>1</sub> アンケート回答時のユーザ  
17<sub>2</sub> サービス電話利用時のユーザ  
18 一般公衆の電話回線網

【図1】



【図2】



【図3】

